

KOMPETENSI KESANTUNAN BERBAHASA SUKARELAWAN BERPANDUKAN MAKSIM KESANTUNAN LEECH

***Khazri Osman¹, Mohamad Yazid Abdul Majid², Mohamad Azrien Mohamed Adnan³, &
Siti Salwa Jefri⁴***

Universiti Kebangsaan Malaysia^{1,4}

Universiti Sains Islam Malaysia²

Universiti Malaya³

*khazri@ukm.edu.my¹, yazidmajid@usim.edu.my², mdazrien@um.edu.my³, &
sitalwajefri@gmail.com⁴*

ABSTRACT

Volunteering is one of the most necessary social activities, especially when there is a disaster in a country. Malaysia, hit by a major flood in December 2021, witnessed volunteers mobilizing to help disaster victims in all locations. Although the role of volunteers cannot be denied, some groups criticize the decency practiced by these groups. This study examines the community's views in three villages in the Jelebu district - one of the districts that were badly hit by floods - on volunteer language politeness based on Leech's Politeness Maxim. The method of this research is a field study and the data is obtained from a questionnaire distributed to the respondents. The total sample of this study is 63 family heads from 75 families involved in the flood. The findings of the study prove that the highest level is found in the item using civilized language when ordering and giving instructions which is 4.70 while the lowest level is found in the item avoiding words that praise oneself which is 4.13. In conclusion, volunteers practice a high degree of courtesy when carrying out missions and the community has a good perception of them. Volunteer groups need to maintain this courtesy to ensure that volunteering activities continue to be accepted by the community.

Keywords: Competence, Linguistic Politeness, Volunteerism, Leech's Politeness Maxim, Floods.

ABSTRAK

Kesukarelawan adalah salah satu aktiviti kemasyarakatan yang amat diperlukan khususnya ketika berlaku musibah di sesebuah negara. Malaysia yang pernah dilanda banjir besar pada Disember 2021, menyaksikan sukarelawan menggembelng tenaga membantu mangsa bencana di segenap lokasi. Walaupun peranan sukarelawan tidak dapat dinafikan, namun ada golongan yang mengkritik kesantunan yang diamalkan oleh golongan ini. Kajian ini meninjau pandangan masyarakat di tiga buah kampung dalam daerah Jelebu - salah sebuah daerah yang teruk dilanda banjir - terhadap kesantunan berbahasa sukarelawan berdasarkan Maksim Kesantunan Leech. Kaedah kajian ini ialah kajian lapangan dan data diperolehi daripada borang soal selidik yang diedarkan kepada responden. Jumlah sampel kajian ini ialah 63 orang ketua keluarga daripada 75 buah keluarga yang terlibat dalam banjir. Dapatan kajian membuktikan bahawa tahap yang paling tinggi terdapat pada item menggunakan bahasa yang beradab ketika menyuruh dan memberikan arahan iaitu 4.70 manakala tahap yang paling rendah terdapat pada item mengelakkan kata-kata yang memuji diri sendiri iaitu 4.13. Kesimpulannya, sukarelawan mengamalkan kesantunan yang tinggi sewaktu menjalankan misi dan masyarakat mempunyai persepsi yang baik terhadap mereka. Kumpulan sukarelawan perlu mengekalkan kesantunan ini untuk memastikan aktiviti kesukarelawan terus diterima oleh masyarakat.

Kata kunci: Kompetensi, Kesantunan Berbahasa, Sukarelawan, Maksim Kesantunan Leech, Banjir

PENGENALAN

Kesantunan dalam berbahasa terangkum dalam budaya santun sesebuah masyarakat. Hal ini demikian kerana bahasa merupakan elemen budaya manakala budaya pula adalah salah satu daripada elemen bahasa. Asmah Haji Omar (2003) menjelaskan kaitan kedua-dua elemen ini dalam konteks ketamadunan sesuatu bangsa sebagai *“Language and culture together form an index to civilization. In this role the two have to be taken together, not separately.”* Oleh itu, memilih bahasa yang santun haruslah didasarkan oleh budaya yang sopan dalam sesebuah masyarakat. Sungguhpun terdapat perbezaan dan kepelbagaian definisi santun menurut bahasa dan budaya yang berlainan, keselarian aspek santun dalam bahasa dan budaya mampu menyerlahkan keupayaan penutur untuk berbahasa dengan halus dan santun.

Kesukarelawanan amalan yang diminati oleh masyarakat Malaysia khususnya orang Islam. Budaya kesukarelawanan melibatkan cabang yang amat luas memandangkan dimensi ini memberikan fokus terhadap pembangunan komuniti secara keseluruhan. Kesukarelawanan semakin mendapat perhatian kerana menggalakkan masyarakat terlibat dalam kerja-kerja amal yang berfaedah untuk agama, bangsa dan sosial. Sukarelawan berperanan sebagai mediator bagi menghubungkan ahli komuniti dengan sumber yang diperlukan serta bertanggungjawab mengurangkan diskriminasi yang wujud terhadap golongan yang dianggap kurang penting. Dalam kajian oleh Fauziah Ibrahim, Aizan Sofia Amin & Tharshini, keanggotaan individu dalam aktiviti sukarela berasaskan kesanggupan untuk berbakti kepada orang awam tanpa sebarang bentuk paksaan. Penglibatan secara aktif dalam aktiviti kesukarelawanan dapat membantu individu untuk menjadi warganegara yang penyayang dan bertanggungjawab, mempunyai kepekaan dan pemahaman yang mendalam mengenai masalah sosial serta meningkatkan keprihatinan terhadap keperluan orang lain (N.K. Tharshini & Fauziah Ibrahim 2019).

Untuk memastikan kerja kesukarelawanan dapat dilaksanakan dengan baik dan diterima oleh golongan sasaran, sukarelawan hendaklah mengamalkan bahasa yang santun yang sesuai dengan budaya setempat bagi mengukuhkan hubungan dengan masyarakat. Jika sukarelawan tidak prihatin terhadap kesantunan bahasa ini, dibimbangkan peranan sukarelawan tidak lagi dihormati seterusnya mereka ditohmah dengan pelbagai tohmahan yang tidak berasas.

PERMASALAHAN KAJIAN

Apabila sesebuah tempat dilanda bencana, semua pihak hendaklah bekerjasama bagi menghadapinya. Jumlah mangsa yang meningkat menuntut pengorbanan tenaga, masa dan wang yang berterusan daripada kerajaan, pertubuhan bukan kerajaan dan sukarelawan. Walaupun semua pihak saling berganding bahu membantu mangsa banjir, kemahiran yang dimiliki oleh mereka berbeza antara satu sama lain. Selain itu, persepsi yang diberikan oleh masyarakat terhadap mereka juga tidak sama. Ada pihak yang memuji dan tidak kurang juga pihak yang mengkritik. Dalam peristiwa banjir besar yang melanda Malaysia pada Disember 2021, antara kritikan yang dilemparkan kepada pasukan sukarelawan termasuklah kurangnya kesantunan mereka sewaktu menjalankan misi membantu mangsa banjir. Misalnya akhbar Sinar Harian bertarikh 30 Disember 2021 melaporkan, ada sukarelawan yang membuang barang-barang keperluan seperti pinggan mangkuk serta pakaian yang telah disusun ke dalam plastik sampah sedangkan barang-barang tersebut boleh dibersihkan dan masih boleh digunakan. Kekesalan ini ditambah pula oleh warga siber yang menganggap sukarelawan kurang peka dan tidak mengamalkan komunikasi yang baik dengan tuan rumah. Tan Sri Annuar Musa, Menteri Komunikasi dan Multimedia juga

mencatatkan perkara yang sama dalam media sosial beliau. Dalam sebaran menerusi media sosial, ada video yang menampilkan kekesalan mangsa banjir terhadap sikap sukarelawan5 meraih 202K tontonan, 1.5K komen dan 792 perkongsian di Facebook

Sukarelawan juga diingatkan supaya lebih berwaspada dengan media sosial, mengamalkan keikhlasan dan bukan sekadar mengikut kawan-kawan. Hakikatnya, sukarelawan perlu mengambil berat soal latihan sebelum menghadapi bencana banjir bagi memastikan sukarelawan dapat membuat keputusan yang betul semasa misi membantu. Selain itu, sukarelawan juga dapat memilih keperluan yang menjadi keutamaan dalam berhadapan dengan bencana banjir (Ahmad Zafran Shahrul Azhar et al. 2021). Berdasarkan premis ini, maka kajian ini wajar dilakukan bagi meninjau persepsi masyarakat terhadap kompetensi kesantunan berbahasa sukarelawan.

FENOMENA BANJIR DAN AMALAN KESUKARELAWANAN

Jabatan Perangkaan Malaysia atau Department of Statistics Malaysia (DOSM) menjalankan survey khas untuk menilai impak banjir yang melanda Malaysia pada pertengahan bulan Disember 2021. Survei ini telah dijalankan pada 30 Disember 2021 sehingga 27 Januari 2022. Negeri-negeri yang terkesan ialah Johor, Kelantan, Melaka, Negeri Sembilan, Pahang, Perak, Selangor, Terengganu, Sabah, Sarawak dan Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur. Banjir telah menjejaskan banyak sektor. Dari segi kerosakan sektor pembuatan, Selangor merekodkan kerugian tertinggi di Malaysia berjumlah RM884.5 juta, diikuti oleh Pahang RM5.6 juta dan Negeri Sembilan RM1.2 juta. Bagi negeri Selangor, Klang mencatatkan kerugian sektor pembuatan tertinggi dengan jumlah RM578.4 juta, diikuti Petaling RM301.5 juta dan Hulu Langat RM4.6 juta. Di negeri Pahang, Bentong merupakan daerah tertinggi bagi kerugian sektor pembuatan berjumlah RM5.5 juta, dan Seremban mencatatkan kerugian pembuatan tertinggi bagi Negeri Sembilan berjumlah RM1.2 juta. Bagi kerosakan kenderaan, tiga negeri yang mencatatkan kerugian tertinggi ialah Selangor RM855.0 juta, Pahang RM78.2 juta, dan Negeri Sembilan RM18.3 juta. Daerah yang mencatatkan kerugian tertinggi bagi kerosakan kenderaan di negeri Selangor ialah daerah Petaling RM328.3 juta, diikuti Klang RM276.9 juta dan Hulu Langat RM155.5 juta. Sementara itu, Temerloh di Pahang mencatatkan kerosakan kenderaan tertinggi berjumlah RM44.8 juta diikuti Kuantan RM23.8 juta dan Bentong RM4.2 juta. Daerah Jelebu merekodkan kerugian tertinggi bagi Negeri Sembilan RM5.2 juta, seterusnya daerah Port Dickson RM4.6 juta dan Seremban RM3.7 juta (Jabatan Perangkaan Malaysia 2022).

Di Malaysia, tanggungjawab kesihatan dan keselamatan masih ditanggung sepenuhnya oleh pihak kerajaan melalui pelbagai skim yang disediakan. Dengan ketidakstabilan ekonomi dan politik dunia, kerajaan tidak akan mampu untuk menanggung selama-lamanya. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia (2022), negara kita sedang menuju ke arah negara tua pada tahun 2030. Sehubungan dengan itu, langkah-langkah seperti pemupukan semangat patriotisme, menjalin kerjasama strategik dalam membudayakan kesukarelawanan dalam komuniti serta pembentukan masyarakat yang berdisiplin, berdikari dan berkongsi nilai serta kepakaran hendaklah dilakukan. Dengan cara ini, rakyat dapat diajar berdikari serta mereka juga dapat merancang dan menentukan hala tuju kehidupan. Mereka juga akan kurang bergantung pada dana kerajaan (Nurul Syahadah Mohd Riza & Mohd Farhan Md Ariffin 2022).

Ramai sukarelawan telah melakukan aktiviti turun padang bagi membantu mangsa banjir dalam kejadian bah 2021. Misalnya, di daerah Hulu Langat, jumlah kehadiran sukarelawan di seluruh kawasan bencana agak luar biasa. Mereka menghulurkan bantuan sama ada dalam bentuk

barangan dan juga keringat membersihkan kediaman yang terjejas (Raja Hisyam Raja Zaid 2021). Di daerah yang sama juga iaitu dalam kawasan Bangi, seramai 230 sukarelawan terdiri daripada mahasiswa, pegawai dan kakitangan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) memberikan sumbangan tenaga meringankan kesusahan mangsa banjir dengan membersihkan rumah mangsa (Sudirman Mohd Tahir 2021).

Di daerah Jelevu, Negeri Sembilan, iaitu salah satu daerah yang teruk terjejas, antara badan sukarelawan yang turun padang termasuklah Persatuan Suri dan Anggota Wanita Perkhidmatan Awam Malaysia (Puspanita) cawangan kecil Jabatan Pendidikan Tinggi, Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) dengan kerjasama Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM), Kolej Komuniti Kuala Langat (KKKL), Yayasan Sukarelawan Siswa (YSS) dan MyKasihCare menganjurkan Misi Kasih Jelevu. Selain itu, Jabatan Hal Ehwal Pelajar dan Alumni UPNM, memaklumkan bahawa seramai 300 sukarelawan bergerak ke Kampung Kuala Pah, Kampung Titi, Bandar Tinggi dan Kampung Jerang, Jelevu bagi menyertai aktiviti gotong royong pembersihan kawasan banjir (Ekhwan Haque Fazlul Haque 2021). Ada juga sukarelawan Pusat Khidmat Rakyat DUN Klawang, sukarelawan daripada MPKK Sungai Lui dan MPKK Air Hitam yang membantu melakukan kerja-kerja pembersihan rumah mangsa banjir (Faiz Abdullah 2022). Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) menerusi *Facebook* mengiklankan keperluan sukarelawan terutama dalam kalangan belia sebagai persiapan menghadapi banjir kilat susulan cuaca tidak menentu di ibu kota. Penyertaan dibuka kepada warganegara berusia 18 tahun dan ke atas. DBKL turut menyediakan sugu hati berjumlah RM50 bagi setiap kehadiran sesi kerja-kerja bantuan bencana alam yang disertai.

Kesimpulannya, daerah Jelevu adalah antara daerah yang merekodkan kerugian yang tertinggi dalam kejadian banjir tahun 2021. Walaupun bantuan yang dihulurkan oleh pihak-pihak yang bersimpati amat banyak, sumbangan sukarelawan dalam membantu meringankan mangsa bencana khususnya banjir memang tidak dapat dinafikan nilainya. Sukarelawan yang bergerak sama ada atas platform NGO, persendirian, badan-badan amal, masjid, institusi pendidikan dan sebagainya, saling membantu dalam menjalankan misi bantuan. Hakikatnya, sukarelawan banjir adalah antara hero yang tidak dipopularkan kendatipun peranan mereka sangat penting ketika bencana itu menimpa negara. Walaupun mereka sibuk bekerja, sukarelawan tidak menjadikan hal ini sebagai alasan. Mereka tidak boleh memandang sebelah mata kesukaran yang terpaksa dilalui anggota keselamatan dan sentiasa bersedia membantu bagi mengurangkan beban (Aswany Omar 2022). Ada sukarelawan yang diberikan inisiatif tertentu tetapi jumlah mereka mungkin tidak ramai jika dibandingkan dengan yang hadir memberikan khidmat secara sukarela.

KESANTUNAN DAN MAKSIM LEECH

Amalan kesantunan meliputi penggunaan bahasa, pemilihan leksikal, nada dan intonasi dalam ujaran. Dalam aspek perilaku, kesantunan juga tergambar melalui tindak-tanduk yang tidak melangkaui norma budaya sesuatu bangsa dan masyarakat (Ahmad Fuad Mat Hassan et al. 2020). Amalan kesantunan dalam berbahasa terangkum dalam budaya santun dalam masyarakat (Zuraini Ramli et al. 2012; Ahmad Fuad Mat Hassan et al. 2020). Sebagai sebuah agama yang sempurna, Islam amat mementingkan tingkah laku yang santun, sopan dan baik. Dalam surah al-Nisa' (4:148), Allah SWT berfirman yang bermaksud: *Allah tidak suka akan kata-kata buruk yang dikatakan dengan berterus-terang (untuk mendedahkan kejahatan orang) kecuali oleh orang yang dianiaya. Allah Maha Mendengar, lagi Maha Mengetahui.* Kata-kata yang buruk yang dimaksudkan dalam ayat ini merangkumi semua ujaran seperti cercaan, makian, tohmahan dan

sebagainya (Sa'di 2000). Penggunaan bahasa yang baik, sopan dan beradab semasa berkomunikasi akan memberikan kesan yang positif, misalnya meminimumkan konflik dan perbalahan dalam kalangan masyarakat. Amalan bersopan santun juga perlu dipraktikkan dalam masyarakat tidak kira masa atau tempat kerana mereka akan lebih dihormati apabila bersopan santun sama ada dalam percakapan atau perbuatan. Lazimnya, individu yang bersopan akan mematuhi tatasusila masyarakat dan mereka akan menggunakan perkataan yang sesuai untuk meminta bantuan daripada orang lain. Misalnya, mereka menggunakan perkataan 'tolong' untuk meminta atau menyuruh orang lain melakukan sesuatu dan mengucapkan 'terima kasih' selepas menerima sesuatu (Ayuni Mohamad Bakari & Rohaidah Kamaruddin 2019). Selanjutnya, Norfazila Hj. Ab. Hamid, Rahim Aman, Shahidi A. Hamid dan Farhah Zaidar Mohamed Ramli menegaskan bahawa kesopanan berbahasa bukan sahaja penting sebagai sebagai amalan teras dalam budaya Melayu, malah kesopanan juga amat dituntut dalam Islam khususnya dari segi etika berbicara dan etika mendengar. Etika berbicara yang dianjurkan dalam Islam termasuklah tuntutan bertutur dengan sopan dan teratur, berbicara dengan jelas dan mudah difahami serta mempertimbangkan kepentingan pendengar atau audien. Antara adab dalam etika mendengar pula termasuklah pihak pendengar mengungkapkan ketidakjelasan atau sebarang keraguan, memberi tumpuan kepada perbicaraan pihak penutur dan mendengar pengucapan penutur dengan sebaiknya (Shahidi A. Hamid et al. 2017).

Mohd Khaidir Abdul Wahab et al. (2021) mengutip pandangan Idris Aman bahawa, menjelaskan ciri-ciri individu yang mengamalkan amalan kesantunan iaitu berbudi pekerti mulia, bertutur dengan cara yang sopan, tidak meninggi diri, berbudi bahasa dan ramah, sentiasa membantu, serta menjaga nama baik tidak kira sama ada diri, agama, bangsa, dan negara. Berdasarkan pandangan ini, jelaslah bahawa kesantunan berbahasa bermakna penggunaan bahasa yang baik, beradab, sopan, dan tidak menyakiti hati orang lain ketika berkomunikasi sekali gus dapat menggambarkan perilaku seseorang. Jadi, kesantunan bahasa merupakan etika sosial yang penting dan perlu diamalkan bagi mewujudkan hubungan mesra ketika berkomunikasi.

Leech memperkenalkan enam prinsip atau disebut sebagai maksim kesantunan yang menjadi teori untuk kajian ini. Sebelum Leech, sudah ada sarjana seperti Grice yang memperkenalkan prinsip kesantunan yang lain. Namun bagi Leech, maksim Grice terlalu ideal untuk dipenuhi. Misalnya dalam percakapan, sukar untuk seseorang memenuhi maksim kuantiti, iaitu bercakap dengan hanya memenuhi kuantiti pertanyaan dan tidak berlebihan (Sara Beden 2019). Keenam-enam maksim Leech tersebut adalah seperti yang berikut (Agus Hari Wibowo 2016):

Jadual 1: Maksim Kesantunan Leech

	Maksim	Keterangan
1.	Kebijaksanaan (<i>tact</i>)	Pengurangan kos dan penambahan manfaat atau faedah kepada orang lain. Dalam hal ini, penutur mengutamakan ujaran yang baik dengan menggunakan kebijaksanaannya.
2.	Kedermawanan (<i>generosity</i>)	Minimumkan manfaat kepada diri sendiri dan maksimumkan kos kepada diri sendiri. Dalam hal ini, penutur wajar mengelakkan perasaan cemburu, berasa perasaan tidak senang dgn kelebihan orang lain, sifat dengki, marah dan sebagainya.
3.	Penghargaan (<i>approbation</i>)	Minimumkan celaan pada orang lain dan maksimumkan pujian kepada orang lain. Dalam hal ini, penutur sewajarnya mengujarkan kata-kata yang manis yang menunjukkan rasa menghargai orang lain.

- | | | |
|----|---------------------------------------|---|
| 4. | Kerendahan hati
(<i>modesty</i>) | Minimumkan pujian terhadap diri sendiri dan maksimumkan celaan terhadap diri sendiri. Dalam hal ini, penutur boleh menafikan pujian yang diterima daripada orang lain. |
| 5. | Persetujuan
(<i>agreement</i>) | Minimumkan ketidaksetujuan antara diri sendiri dengan orang lain dan maksimumkan persetujuan antara diri sendiri dengan orang lain. Dalam hal ini, penutur hendaklah menunjukkan rasa setuju dengan pandangan orang lain sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya. |
| 6. | Simpati
(<i>sympathy</i>) | Minimumkan antipati antara diri sendiri dengan orang lain dan maksimumkan simpati antara diri sendiri dengan orang lain. Misalnya, penutur menggunakan ujaran yang mengandungi makna tahniah atau takziah. |

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini ialah kajian kuantitatif bagi mengenal pasti dan mengkaji secara empirikal berkaitan kompetensi kesantunan berbahasa sukarelawan. Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian tinjauan dan data dikutip melalui soal selidik yang diedarkan kepada responden yang terdiri daripada ketua keluarga mangsa banjir yang terlibat dalam tiga buah kampung dalam daerah Jelebu, Negeri Sembilan. Kajian lapangan yang melibatkan pertemuan secara bersemuka dengan responden ini menghasilkan data yang diperoleh daripada borang soal selidik yang kemudiannya dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Package for The Social Science* (SPSS) versi 22.0. Proses analisis menggunakan kaedah statistik deskriptif yang menggunakan skor min, peratus dan interpretasi. Skor min yang diperoleh akan diinterpretasikan berdasarkan jadual interpretasi dalam jadual 2:

Jadual 2: Jadual Interpretasi Skor Min

Skor Min	Interpretasi Skor Min
1.00 hingga 2.33	Rendah (Kurang setuju/kurang membantu/kurang mahir/kurang memenuhi/ tidak pasti/kadang-kadang/tiada/sebahagian kecil)
2.34 hingga 3.66	Sederhana (Setuju/membantu/mahir/memenuhi/ separuh)
2.34 hingga 3.66	Tinggi (Sangat setuju/sangat membantu/sangat mahir/sangat memenuhi/ sangat selalu/semua/sebahagian besar)

Set soal selidik mengandungi dua bahagian. Bahagian A yang mengandungi demografi responden. Item-item yang terkandung dalam bahagian ini ialah jantina, umur, pekerjaan dan pengalaman menghadapi banjir. Untuk bahagian B, iaitu berkaitan dengan kompetensi kesantunan berbahasa sukarelawan berpandukan Maksim Leech, ada 12 item kesemuanya. Dalam item-item tersebut, jawapan dan respons responden telah diberikan berdasarkan 12 item berkenaan yang dibina berdasarkan teori kajian ini iaitu Prinsip Kesantunan Leech.

Kajian rintis telah dijalankan bagi menguji kebolehpercayaan instrumen soal selidik. Dalam menjalankan kajian rintis, seramai 30 orang mangsa banjir daripada daerah yang lain telah dipilih sebagai responden. Interpretasi Skor *Alpha-Cronbach* menunjukkan bahawa skor 0.9-1.0 menandakan item sangat baik dan efektif dengan tahap konsistensi yang tinggi, 0.7-0.8 untuk

item yang baik dan boleh diterima dan 0.6 untuk item yang boleh diterima. Untuk item kajian ini, skor yang diperoleh adalah 0.832 dan ini menunjukkan kesemua 12 item boleh diterima tanpa perlu diubah.

POPULASI DAN PENSAMPELAN

Sampel kajian yang dipilih untuk kajian ialah penduduk daripada tiga buah kampung di Jelebu. Pemilihan Jelebu amat sesuai kerana sebagaimana yang dinyatakan dalam pengenalan, Jelebu adalah salah sebuah daerah di Negeri Sembilan yang terjejas teruk akibat banjir 2021. Disebabkan keluarga yang terjejas banjir berjumlah 75 buah keluarga, maka seramai 75 orang ketua keluarga daripada tiga buah kampung merupakan populasi untuk kajian ini. Berdasarkan berdasarkan penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan yang telah menyenaraikan saiz sampel yang berpadanan dengan saiz populasi kajian, maka seramai 63 ketua keluarga (n=63) telah dipilih sebagai responden untuk menjawab soal selidik ini.

ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

Untuk bahagian A, bilangan responden perempuan yang menjawab adalah 35 orang (n=35), manakala bilangan responden lelaki adalah 28 orang (n=28) seperti di jadual 3:

Jadual 3: Taburan Bilangan dan Peratus Responden mengikut Jantina

Jantina	Kekerapan	Peratus
Lelaki	28	44.4
Perempuan	35	55.6
Jumlah	63	100.00

Jadual 4 pula menunjukkan kategori umur responden. Kategori umur responden yang berumur antara 18 tahun hingga 30 tahun seramai n=10 (15.9%). Terdapat n=24 (38.1%) responden yang berumur 31-50 tahun dan seramai n=29 (46.0%) yang berusia 50 tahun ke atas. Jumlah responden ini adalah 63 orang atau 100%.

Jadual 4: Taburan Kategori Umur Responden

Umur	Kekerapan	Peratus
18-30	10	15.9
31-50	24	38.1
50 tahun ke atas	29	46.0
Jumlah	63	100.00

Jadual 5 pula menunjukkan kategori pekerjaan responden. Responden yang bekerja sendiri merupakan sektor pekerjaan paling tinggi iaitu n=20 (31.7%). Sektor swasta seramai n=18 orang bersamaan 28.6%. Manakala sektor ketiga tertinggi ialah suri rumah iaitu seramai n=17 (27.0%). Seterusnya, sektor kerajaan antara yang paling sedikit iaitu seramai n=5 orang atau 7.9% dan paling sedikit adalah golongan pesara iaitu n=3 orang atau 4.8%.

Jadual 5: Taburan Kategori Pekerjaan

Umur	Kekerapan	Peratus
Swasta	18	28.6
Kerajaan	5	7.9

Bekerja sendiri	20	31.7
Pesara	3	4.8
Suri rumah	17	27.0
Jumlah	63	100.00

Jadual 6 mengetengahkan pengalaman responden menghadapi banjir. Hal ini penting kerana jika responden pertama kali diuji dengan banjir, bermakna itulah kali pertama sukarelawan membantu mereka khususnya untuk banjir. Jika responden telah kerap kali menghadapi banjir, bermakna mereka mempunyai pengalaman yang lebih bersama sukarelawan. Seramai n=37 orang responden atau 58.7% daripada mereka pertama kali dilanda banjir. Manakala, n=26 orang responden atau 41.3% pernah mengalami banjir lebih daripada sekali.

Jadual 6: Taburan Pengalaman Menghadapi Banjir

Pengalaman banjir	Kekerapan	Peratus
Pertama kali	37	58.7
lebih daripada sekali	26	41.3
Jumlah	63	100.0

Seterusnya, jadual 7 menjelaskan dapatan untuk bahagian B:

Jadual 7: Analisis Deskriptif Taburan Kekerapan dan Peratus Kompetensi Kesantunan Berbahasa Sukarelawan Berpandukan Maksim Leech untuk Soalan Satu

Bil	Item	N	Kekerapan					Min					Peratus (%)					Interpretasi
			TP	SS	KK	KK	AK	TP	SS	KK	KK	AK	TP	SS	KK	KK	AK	
1	Menggunakan bahasa yang beradab ketika menyuruh dan memberikan arahan	63	0	0	0	19	44	4.70	0	0	0	30.2	69.8	Tinggi				
2	Menggunakan bahasa yang tidak menyinggung perasaan saya	63	3	0	1	18	41	4.49	4.8	0	1.6	28.6	65.1	Tinggi				
3	Menggunakan bahasa yang tidak menyebabkan saya perlu mengeluarkan sebarang kos	63	5	0	3	19	36	4.29	7.9	0	4.8	30.2	57.1	Tinggi				
4	Menggunakan bahasa yang menawarkan khidmat secara rela hati	63	1	1	1	19	41	4.56	1.6	1.6	1.6	30.2	65.1	Tinggi				
5	Menggunakan bahasa yang Memuji	63	1	4	0	25	33	4.35	1.6	6.3	0	39.7	52.4	Tinggi				
6	Menggunakan bahasa yang meningkatkan semangat dan memberikan sokongan kepada saya	63	0	0	0	25	38	4.60	0	0	0	39.7	60.3	Tinggi				
7	Memohon maaf atas kesilapan	63	1	0	2	30	30	4.40	1.6	0	3.2	47.6	47.6	Tinggi				
8	Mengelakkan kata-kata yang memuji diri sendiri	63	8	0	1	21	33	4.13	12.7	0	1.6	33.3	52.4	Tinggi				

9	Mengelakkan menunjukkan bantahan	bahasa yang	63	6	1	0	24	32	4.19	9.5	1.6	0	38.1	50.8	Tinggi
10	Mengelakkan menimbulkan perbalahan	bahasa yang boleh	63	6	0	0	19	38	4.32	9.5	0	0	30.2	60.3	Tinggi
11	Menggunakan menunjukkan memahami perasaan	bahasa yang	63	0	2	1	20	40	4.56	0	3.2	1.6	31.7	63.5	Tinggi
12	Menggunakan menunjukkan rasa kasihan	bahasa yang	63	0	1	1	22	39	4.57	0	1.6	1.6	34.9	61.9	Tinggi

Untuk item 1, iaitu sukarelawan “menggunakan bahasa yang beradab ketika menyuruh dan memberikan arahan” hanya mengandungi dua jawapan yang dipilih oleh responden. Seramai 19 orang responden atau 30.2% memilih kerap kali, dan 44 orang atau 69.8% memilih amat kerap untuk item ini. Hal ini bertepatan dengan pandangan Awang Sariyan (2007) bahawa kesantunan berbahasa secara umumnya merujuk penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicara. Kesantunan berbahasa dalam masyarakat Melayu yang menghuni Kepulauan Melayu sejak kira-kira dua ribu tahun yang lalu merupakan salah satu warisan yang penting dalam pembentukan keperibadian bangsa hingga kini.

Untuk item 2, iaitu sukarelawan “menggunakan bahasa yang tidak menyinggung perasaan saya’ mendapat kekerapan paling tinggi iaitu 41 responden atau 65.1%. Bagi item ini, 18 orang atau 28.6% memilih kerap kali, tiga orang atau 4.8% memilih tidak pernah dan hanya seorang atau 1.6% menyatakan kurang kerap. Bahasa yang menyinggung perasaan termasuklah bahasa yang ada unsur herdikan, tengkingan, hamun, kelucahan, bahasa tabu dan sebagainya. Bahasa tabu meliputi larangan menyebut atau mengucapkan perkataan atau ungkapan yang tertentu, yang dianggap tidak sesuai, tidak beradab, yang boleh menimbulkan rasa malu atau aib dan dipercayai boleh menimbulkan kesan negatif jika dilanggar oleh penuturnya (Hasmidar Hassan et al. 2021).

Untuk item 3, iaitu "sukarelawan menggunakan bahasa yang tidak menyebabkan saya perlu mengeluarkan sebarang kos", seramai 19 orang bersamaan 30.2%, diikuti dengan lima orang atau 7.9% menyatakan tidak pernah dan tiga orang atau 7.9% memilih kurang kerap. Item 4 pula, iaitu "sukarelawan menggunakan bahasa yang menawarkan khidmat secara rela hati" seramai 41 orang atau 65.1% memilih amat kerap, 19 orang atau 30.2% memilih kerap kali dan hanya seorang atau 1.6% menjawab tidak pernah, sekali-sekala dan kurang kerap. Dapatan ini menunjukkan bahawa sukarelawan sememangnya menawarkan khidmat secara rela hati tanpa membebankan mangsa banjir. Hal ini bertepatan dengan pandangan Bezruchka S dan dipetik oleh Tuan Pah Rokiah Syed Hussain & Lilah Yasin (2016) bahawa segala kerja amal dan kebajikan yang dihulurkan seharusnya dilakukan tanpa mengharapkan apa-apa balasan sama ada dalam bentuk upah, bayaran atau pertukaran barangan. Pengkaji ini juga memetik pandangan Azizan Bahari dan Musick & Wilson bahawa kesukarelawan merupakan suatu konsep kerja atau khidmat secara sukarela, iaitu kebaktian yang diberikan secara rela hati tanpa paksaan atau mempunyai niat ikhlas tanpa mengharapkan ganjaran kebendaan. Dalam Islam, keikhlasan bermaksud niat, sikap, atau perasaan yang lahir dalam hati insan dan disertai dengan amalan. Ikhlas juga dapat dimaksudkan sebagai ketulusan dalam mengabdikan diri kepada tuhan dengan sepenuh hati, minda dan jiwa individu. Muhammad al-Ghazali mengatakan bahawa ikhlas ialah melakukan suatu amal semata-mata kerana Allah SWT, yakni semata-mata atas dasar keimanan kepada Allah SWT (Lismijar

2017). Imam Junayd sangat cermat dalam tahap keikhlasan insan dengan mengatakan bahawa keikhlasan ialah rahsia antara manusia dengan Allah Taala tanpa diketahui oleh malaikat, syaitan mahupun hawa nafsu (Rosni Wazir & Ishak Suliaman 2017).

Untuk item 5, iaitu sukarelawan “Menggunakan bahasa yang memuji” untuk amat kerap mendapat skor tertinggi, iaitu seramai 33 orang atau 52.4%, kedua tertinggi pula adalah 25 orang atau 39.7% menjawab kerap kali, terdapat empat orang atau 6.3% menyatakan sekali-sekala dan tidak pernah hanya satu orang atau 1.6%. Pujian amat penting bagi menunjukkan seseorang itu benar-benar menyukai apa yang dituturkan, dilakukan atau diperoleh oleh pihak kedua. Pujian merupakan kenyataan atau luahan kata-kata atau tulisan yang positif dan jujur tentang seseorang. Kata-kata pujian akan membuatkan individu yang mendengarnya berasa disanjung dan meningkatkan motivasinya. Pujian yang betul mampu mengubah tingkah laku negatif kepada yang lebih positif. Dalam pendidikan misalnya, kaedah ini dapat memotivasikan murid bertingkah laku yang diinginkan dengan mengurangkan atau menghentikan tingkah laku negatif secara berterusan. Pujian meningkatkan kawalan murid di dalam kelas di samping dapat meningkatkan mutu prestasi akademik murid (Mohd Zulkarnain Abd Hamid & Mohd Isa Hamzah 2021). Walaupun pujian dibenarkan, sukarelawan hendaklah berhati-hati agar tidak memberikan pujian yang melampau. Dalam hadis yang direkodkan oleh Bukhari (2000), Nabi SAW bersabda kepada orang yang memuji berlebihan yang bermaksud: *”Engkau telah membinasakan atau memotong punggungnya.”* Hadis ini mengingatkan bahawa pujian yang diberikan sesuka hati tanpa asas yang betul dilarang oleh Islam. Sukarelawan atau Muslim boleh menggunakan ujaran yang lebih cermat seperti, “saya menyangka dia bersikap adil, soleh, pemurah dan sebagainya.” Hal ini disebabkan hanya Allah SWT yang Maha Mengetahui rahsia hamba-Nya dan memberikan ganjaran kepadanya. Jika amalannya memang betul baik, maka Allah SWT memberikan balasan yang baik juga. Sekiranya amalannya tidak baik, balasannya juga tidak baik. Bagi individu yang dipuji pula, dia digalakkan berdoa yang bermaksud: *Ya Allah, jangan Engkau menghukumku disebabkan pujian yang dia ucapkan. Ampunilah aku atas kekurangan yang tidak mereka ketahui. Jadikan aku lebih baik berbanding dengan penilaian yang mereka berikan untukku* (Bayhaqi 2003).

Untuk item 7, iaitu sukarelawan “memohon maaf atas kesilapan” seramai 30 orang atau 47.6% memberikan respons amat kerap dan kerap kali. Manakala, hanya sedikit yang memilih kurang kerap, iaitu dua orang atau 3.2% dan hanya seorang atau 1.6% menjawab tidak pernah. Dalam sesuatu perhubungan sosial permohonan maaf sering berlaku apabila wujud ketidaksefahaman, pencanggahan idea serta kesilapan perbuatan daripada mana-mana pihak sarna ada penutur atau pendengar. Permohonan maaf dalam komunikasi sering berbeza berdasarkan aspek sosial yang mendominasinya seperti jantina, umur, jarak hubungan dan status sosial (Wan Robiah Meor Osman & Rokiah Pae 2011). Dalam bahasa Melayu perlakuan maaf diungkapkan melalui dua bentuk yang popular iaitu kata ‘maaf’ dan kata pinjaman Inggeris ‘sorry’ [sori]. Kata maaf boleh mengikuti kata kerja kehendak atau permintaan iaitu minta/mohon (sesuatu) seperti minta maaf atau mohon maaf yang muncul dalam situasi formal dan boleh muncul sebagai pemula bicara atau unsur pemula yang mendahului permohonan maaf yang sebenar. Walau apa bentuk sekalipun yang digunakan, maksud atau niat yang terkandung dalam kata ‘maaf’ atau ‘sorry’ dianggap menyampaikan maksud yang sama iaitu permohonan/permintaan yang eksplisit agar sesuatu kesalahan yang telah dilakukan itu dianggap selesai. Antara ujaran yang boleh digunakan untuk memohon maaf termasuklah *maafkan saya, maaf ya, maaf sangat-sangat, minta maaf la sangat, saya tak tahu, Ya Allah, macam mane boleh jadi macam tu? Minta maaf banyak-banyak, saya tidak sengaja melakukannya* dan *tolong maafkan saya*. Sama ada lakuan maaf yang dilafazkan disertai dengan niat yang ikhlas atau tidak, tidak menjadi persoalan tetapi yang penting kesedaran

untuk memohon maaf bagi menyelesaikan atau memadamkan kesalahan yang dilakukan terhadap golongan sasaran yang boleh dianggap sebagai salah satu cara yang sesuai mengikut budaya masyarakat Malaysia (Maslida Yusof et al. 2011). Dapatan untuk item B8 ini amat baik kerana melambangkan sukarelawan memahami budaya Melayu yang mementingkan maruah dan air muka pihak lain ketika berkomunikasi. Di samping untuk memelihara air muka pendengar, permohonan maaf itu juga merupakan tindakan untuk menjaga air muka sendiri agar tidak dianggap sebagai sombong dan mementingkan diri sendiri. Selain itu, permohonan maaf itu juga menunjukkan sikap rendah diri masyarakat Melayu terhadap pihak yang dirasakan telah dikecewakan, kerana kesanggupan memohon maaf lazimnya terbit daripada hati dan jiwa yang murni serta sifat merendah diri (Radhiah Ismail & Roswati Abdul Rashid 2020).

Untuk item 8, iaitu sukarelawan “mengelakkan kata-kata yang memuji diri sendiri”, seramai 38 orang atau 60.3% responden memberikan jawapan amat kerap, manakala 25 orang atau 39.7% menjawab kerap kali untuk item ini. Dapatan ini menunjukkan sukarelawan mematuhi perintah Allah SWT seperti mana yang dinyatakan dalam surah al-Najm (53:32) yang bermaksud: *Janganlah kamu memuji-muji diri kamu (bahawa kamu suci bersih dari dosa). Dia sahaja yang lebih mengetahui golongan yang bertakwa.*

Larangan memuji diri sendiri ini termasuklah mengungkit amalan sendiri (Ibn Kathīr 1998) atau menghebahkannya kepada orang ramai tentang kesucian diri sendiri untuk mendapatkan pujian (Sa’di 2000). Larangan memuji diri sendiri turut dirakamkan dalam surah al-Nisa’ (4:49) yang bermaksud: *Tidakkah engkau memerhatikan orang yang membersihkan (memuji) diri sendiri? (Padahal perkara itu bukan hak manusia) bahkan Allah jualah yang berhak membersihkan (memuji) sesiapa yang dikehendaki-Nya dan mereka pula tidak akan dianiaya (atau dikurangkan balasan mereka) sedikitpun.* Menurut Tantawi (1998), insan tidak perlu mengatakan bahawa dirinya suci kerana penyucian atau *tazkiyah* yang sebenar datang daripada Allah SWT. Hal ini disebabkan Allah SWT Maha Mengetahui keadaan sebenar diri manusia sama ada dia seorang yang baik atau sebaliknya. Memuji diri sendiri dilarang sekiranya dilakukan untuk tujuan ego, ujub dan terhadap diri sendiri. Walau bagaimanapun, perbuatan ini dibolehkan sekiranya dilakukan untuk tujuan yang tertentu seperti untuk faedah orang ramai, memotivasikan orang lain atau menolak sangkaan buruk orang lain terhadap diri sendiri. Misalnya, Sayidina Uthman r.a. pernah menyatakan bahawa beliau banyak menyumbang dalam menyiapkan tentera bagi Perang Tabuk dan menggali Perigi *Rumah* (Nawawi 1994).

Selanjutnya, item 9 iaitu "sukarelawan mengelakkan bahasa yang menunjukkan bantahan" beroleh skor paling tinggi pada amat kerap seramai 32 orang atau 50.8%, diikuti seramai 24 orang atau 38.1% menjawab kerap kali bagi item ini. Hanya 6 orang atau 9.5% menjawab tidak pernah dan seorang sahaja atau 1.6% menjawab sekali-sekala. Dapatan ini menunjukkan bahawa sukarelawan sememangnya mengelakkan berlakunya kontradiksi dengan mangsa banjir. Hal ini bertepatan dengan saranan Rasulullah SAW dalam hadis yang direkodkan oleh Bukhari (2000) yang bermaksud: "Sesungguhnya orang yang paling dimurkai Allah ialah orang yang paling keras (yakni gemar) dalam berbantah-bantah". Walau bagaimanapun, para sukarelawan seharusnya mendengar terlebih dahulu arahan, kehendak, dan permintaan yang diutarakan oleh pihak mangsa banjir sebelum melaksanakan sesuatu tugas bagi mendapatkan mesej yang jelas. Pendengar yang benar-benar fokus mendengar sahaja yang dapat memahami dan seterusnya bertindak dengan apa yang disampaikan (Abdul Mua'ti Haji Ahmad 2001; Saifulazry Mokhtar et al. 2021). Dalam pada itu, Tomi Hendra & Peri Musliadi (2019) berpendapat, sebelum menerima sebarang informasi daripada penutur, pendengar hendaklah terlebih dahulu meneliti segala mesej yang disampaikan

olehnya sama ada ia benar ataupun sebaliknya. Dalam konteks ini, sekiranya sukarelawan menerima arahan dan pendapat mangsa banjir tersebut secara total, tanpa membuat penelitian; boleh jadi arahan dan pendapat tersebut salah, merugikan dan boleh mendatangkan impak yang negatif. Namun begitu, jika arahan atau pendapat yang diberikan tersebut tidak dipersetujui oleh sukarelawan, mereka harus menolaknya dengan menggunakan bahasa yang sesuai, lembut dan baik bagi menjauhi perbalahan, pertentangan pendapat atau kontradiksi. Nada pertuturan yang santun dan beradab ketika berbicara dengan seseorang adalah sangat berkesan dalam mempengaruhi perasaan seseorang. Hal ini dinyatakan oleh Allah SWT dalam surah Taha (20:44) yang bermaksud: “*Kemudian hendaklah kamu berkata kepadanya dengan kata-kata yang lemah-lembut, semoga ia beringat atau takut*”.

Dengan berpandukan ayat tersebut, jelaslah bahawa nada pertuturan yang sesuai dan baik amat penting dalam berbicara, apatah lagi berbicara dengan pihak yang baru ditimpa kemalangan dan kesedihan.

Untuk item 10 iaitu sukarelawan “mengelakkan bahasa yang boleh menimbulkan perbalahan” pula skor tertinggi didapati pada amat kerap, iaitu seramai 38 orang atau 60.3%, seramai 19 orang atau 30.2% memilih kerap kali, dan hanya enam orang atau 9.5% menjawab tidak pernah bagi item ini. Dapatan ini menunjukkan bahawa sukarelawan seboleh mungkin menjauhi sebarang perselisihan faham dengan mangsa banjir. Walaupun kemungkinan terdapat pertentangan pandangan atau pro dan kontra dalam memutuskan suatu keputusan, namun semua itu perlu dilakukan dengan semangat *musyawarah* atas dasar mendapatkan permuafakatan untuk memberikan khidmat yang terbaik kepada mangsa banjir. Sebarang pandangan yang bertentangan hendaklah diajukan dengan bahasa yang lemah lembut menerusi pertuturan yang baik dan santun. Dalam amalan kesantunan dan kesopanan berbahasa menurut Islam, perbuatan mengumpat, menjelikkan pihak yang lain, menyebarkan rahsia serta mencampurkan antara keseriusan dan gurauan hendaklah dihindari (Mustafa Muhammad Tahhan 2001). Dengan mengucapkan kata-kata yang baik dan santun, bermakna seseorang itu telah bersedekah kepada orang lain dalam bentuk perkataan lantaran manfaat yang diperoleh daripada kata-katanya itu. Dalam hadis yang direkodkan oleh Bayhaqī (2003a) dan dinilai sebagai *dai’f* yang bermaksud: “Tidak ada sedekah yang paling dicintai oleh Allah selain perkataan yang baik.”

Manakala item 11 iaitu sukarelawan “menggunakan bahasa yang menunjukkan memahami perasaan” memaparkan skor pada amat kerap amat tinggi iaitu sebanyak 40 orang atau 63.5%, seramai 20 orang atau 31.7% menjawab kerap kali, hanya dua orang atau 3.2% menyatakan sekali-sekala, dan hanya seorang atau 1.6% menyatakan kurang jelas. Bagi item yang terakhir, adalah 12, sukarelawan “menggunakan bahasa yang menunjukkan rasa kasihan” pula memaparkan skor paling tinggi pada amat kerap, iaitu seramai 39 orang atau 61.9%, seramai 22 orang atau 34.9% menjawab kerap kali, dan hanya seorang atau 1.6% menjawab kurang kerap dan sekali-sekala. Kedua-dua dapatan ini memperlihatkan sukarelawan sememangnya berkomunikasi dengan mangsa banjir menggunakan bahasa yang santun dan lemah lembut yang menzahirkan sensitiviti dan perasaan simpati atau kasihan. Bertutur dengan santun dan lemah lembut merupakan satu lagi prinsip komunikasi yang dapat memberikan impak yang mendalam dan akan meninggalkan kesan positif dalam jiwa mangsa banjir. Menurut Mohd. Nazri Zainuddin (2005), hal ini boleh diamalkan dengan mempraktikkan beberapa kaedah komunikasi yang baik, antaranya kesediaan mendengar terlebih dahulu, menunjukkan minat dan semangat, kesediaan menerima cadangan atau perbezaan pendapat, bertindak balas dengan pesanan dan bukan mendengar daripada orang lain serta jujur dan berterus terang.

KESIMPULAN

Semua jenis bahasa termasuk bahasa Melayu mempunyai sistem yang tersendiri kerana ujaran dan perbualan bergantung pada situasi penggunaan bahasa tersebut. Jika sukarelawan tidak memiliki ilmu sosiolinguistik dan pragmatik, dia mungkin tidak tahu menggunakan bahasa yang sesuai mengikut situasi tertentu sekali gus menyebabkan dia dianggap kurang sopan. Hal ini dikatakan demikian kerana bahasa bukan sekadar medan atau saluran yang mencerminkan pemikiran sesuatu bangsa tetapi juga mewadahi minda bagi mencetuskan perasaan. Orang Melayu dikatakan mempunyai nilai rasanya yang tersendiri dan mereka menilai budi bahasa ditahap yang sangat tinggi. Orang yang berbudi bahasa, berbudi mulia dan bersopan dalam berbahasa akan mendapat penghormatan yang tinggi. Sebaliknya, orang yang tidak berbudi bahasa dan bercakap dengan cara yang tidak sopan dianggap berperangai rendah, tidak berbudi dan dikatakan kurang ajar atau biadab. Dalam hal ini, sistem nilai memainkan peranan yang penting dalam mengatur tatacara hidup seseorang sebagai ahli dalam masyarakatnya. Kajian ini berjaya menggunakan Prinsip Kesantunan Leech sebagai landasan teori. Walaupun prinsip ini telah digunakan sejak sekian lama, prinsip ini masih kekal relevan dan dapat diterapkan dalam mengukur kompetensi kesantunan berbahasa sukarelawan. Dapatan kajian membuktikan bahawa tahap yang paling tinggi terdapat pada item menggunakan bahasa yang beradab ketika menyuruh dan memberikan arahan iaitu 4.70 manakala tahap yang paling rendah terdapat pada item mengelakkan kata-kata yang memuji diri sendiri iaitu 4.13. Dapatan ini menunjukkan bahawa sukarelawan mengamalkan kesantunan yang tinggi sewaktu menjalankan misi dan masyarakat mempunyai persepsi yang baik terhadap mereka. Oleh hal yang demikian, kumpulan sukarelawan perlu mengekalkan kesantunan ini untuk memastikan aktiviti kesukarelawanan terus diterima oleh masyarakat. Kajian ini memberikan manfaat kepada para sukarelawan Islam bagi membantu mereka menambah baik kaedah komunikasi dengan meraikan kepelbagaian kesantunan berbahasa. Kajian tentang kesantunan berbahasa sukarelawan seharusnya digiatkan supaya masyarakat dapat membuka mata tentang kepentingan amalan kesantunan berbahasa.

RUJUKAN

- Al-Quran.
- Agus Hari Wibowo. (2016). *Maksim kesantunan sebagai strategi menghindar dalam komunikasi : sebuah kes dalam perkumpulan warga surakarta*. Jurnal Pertanika. 3 (1):37–46.
- Ahmad Fuad Mat Hassan, Khairul Faiz Alimi, Hishamudin Isam & Mashetoh Abd Mutalib. (2020). *Amalan kesantunan berbahasa dalam komunikasi formal dan tidak formal dalam kalangan pelajar universiti*. Jurnal Komunikasi. 36 (4):410–27.
- Ahmad Zafran Shahrul Azhar, Najmuddin Abdul Rahim & Muhammad Amaluddin Mohamed Azhar. (2021). *Latihan menghadapi risiko bencana banjir: satu penilaian amal rescue team (art) unit barisan hadapan jabatan amal malaysia*. Dlm. 8th International Conference on Management and Muamalah 2021 (ICoMM 2021), hlm. 581–92.
- Asmah Haji Omar. (2003). *Language and culture in the civilization process*. Jurnal Peradaban Melayu. 1:83–106.
- Aswany Omar. (2022). *Sukarelawan banjir, hero tidak didendang*. Sinar Online, 22 September. <https://www.sinarharian.com.my/article/222345/edisi/kelantan/sukarelawan-banjir-hero-tidak-didendang>.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: DBP.
- Ayuni Mohamad Bakari & Rohaidah Kamaruddin. 2019. *Prinsip kesopanan dalam kesantunan bahasa drama zahira*. International Journal of the Malay World and Civilisation. 7 (1):15–26.

- Bayhaqī, Ahmad al-Ḥusayn. (2003a). *Al-Sunan Al-Kubrā*. Beirut: Dār al-Kutub al-ʿIlmiyyah.
- Bayhaqī, Ahmad al-Ḥusayn. (2003b). *Shu'ab Al-Iman*. Riyadh: Maktabah al-Rushd.
- Bukhari, Muhammad Ismail. (2000). *Sahih Al-Bukhari*. Muhamamd Zuhayr Nasir Al-Nasir (pnyt.). Beirut: Dār Ṭawq al-Najāh.
- Jabatan Perangkaan Malaysia. (2022). *Kenyataan media laporan khas impak banjir malaysia 2021*. Jabatan Perdana Menteri, Jabatan Perangkaan Malaysia. January. https://bebasnews.my/2022/01/20/banjir-2021-medan-zahir-agenda-masyarakat-sivil-5-0/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=ba...
- Ekhwan Haque Fazlul Haque. (2021). *Misi kasih jelebu bantu mangsa banjir*. MyMetro,.
- Faiz Abdullah. (2022). *Sukarelawan dun klawang bantu bersih rumah mangsa banjir*. NegeriKita, 18 March. <https://negerikita.org/sukarelawan-dun-klawang-bantu-bersih-rumah-mangsa-banjir/>.
- Hasmidar Hassan, Radiah Yusoff & Nur Sharina Sahar. (2021). *Pengetahuan bersama tentang tabu dalam masyarakat silang budaya sebagai jaminan kesantunan berbahasa*. JMS. 4 (1):42–74.
- Ibn Kathīr, Ismāʿīl ʿUmar. (1998). *Tafsīr Al-Quran Al-ʿAzīm*. Beirut: Dār al-Kutub al-ʿIlmiyyah.
- Lismijar. (2017). *Pembinaan sikap ikhlas menurut pendidikan islam*. Jurnal Intelektualita. 5 (2):83–105.
- Maslida Yusof, Marlyna Maros & Muhammad Fadzeli Jaafar. (2011). *Ooops.. maaf: strategi kesopanan dan penebus kesalahan*. Jurnal Melayu. 8:27–50.
- Mohd. Nazri Zainuddin. (2005). *1001 Feqh Nasihah*. Johor Bahru: Jahabersa.
- Mohd Khaidir Abdul Wahab, Mohd NorTaufiq NorHashim & Wan Azni Wan Mohamad. (2021). *Aspek kesantunan dan ketidaksantunan berbahasa dalam kalangan pelajar bahasa melayu: satu kajian perbandingan dua buah negara*. e-Jurnal Bahasa dan Linguistik. 3 (2):1–20.
- Mohd Zulkarnain Abd Hamid & Mohd Isa Hamzah. (2021). *Kaedah pujian dan penghargaan dalam pembelajaran al-quran bagi kanak-kanak pra sekolah*. QALAM International Journal of Islamic and Humanities Research. 1 (2):109–17.
- Mustafa Muhammad Tahhan. (2001). *Muslim Ideal Masa Kini*. Jakarta: Cendekia Sentra Muslim.
- N.K. Tharshini & Fauziah Ibrahim. (2019). *Pembudayaan kesukarelawanan dalam kalangan masyarakat: satu kajian ulasan sistematik*. Journal of Human Capital Development. 12 (2):.
- Nawawī, Yahya Sharaf. (1994). *Al-Minhāj Sharḥ Saḥīḥ Muslim Bin Al-Ḥajjāj*. Beirut: Dār Iḥyā' al-Turāth al-ʿArabiyy.
- Nurul Syahadah Mohd Riza & Mohd Farhan Md Ariffin. (2022). *Banjir 2021 medan zahir agenda masyarakat sivil 5.0*. BEBAS news, 20 January.
- Radhiah Ismail & Roswati Abdul Rashid. (2020). *Kesantunan linguistik dalam lakuan penolakan orang melayu, dalam konteks undangan perkahwinan*. Journal of Business and Social Development. 8 (2):65–76.
- Raja Hisyam Raja Zaid. (2021). *Banjir: hulu langat dibanjiri sukarelawan*. AstroAwani,. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/banjir-hulu-langat-dibanjiri-sukarelawan-338299>.
- Rosni Wazir & Ishak Suliaman. (2017). *Analisis konsep ikhlas oleh al-taftazani di dalam huraian hadis 1 (ikhlas) al-arba'in al-nawawiyah dan perbandingannya dengan hikam tok pulau manis*. Jurnal Pengajian Islam (JPI). 10 (1):127–43.
- Sa'di, Abdul Rahman Nasir. (2000). *Taysir Al-Karim Ar-Rahman*. Beirut: Muassasah al-Risālah.
- Saifulazry Mokhtar, Mohd Nur Hidayat Hasbollah Hajimin, Abang Mohd Razif Abang Muis, Irma Wani Othman, Mohd Sohaimi Esa, Romzi Ationg & Siti Aidah Lukin @ Lokin. (2021). *Analisis prinsip-prinsip komunikasi islam dalam kitab al-quran*. International Journal of Law, Government and Communication. 6 (23):140–56.

- Sara Beden. (2019). *Strategi kesantunan penulisan: aplikasi model leech* (1983), grice (1975) & asmah (1996 & 2000). *International Journal of Humanities, Philosophy, and Language*. 2 (6):111–23.
- Shahidi A. Hamid, Kartini Abd. Wahab & Sa'adiah Ma'alip. (2017). *Kesinambungan linguistik melayu*. *Jurnal Melayu*. 16 (2):256–61.
- Sudirman Mohd Tahir. (2021). *230 sukarelawan kuis bantu bersih rumah mangsa banjir*. MyMetro, 22 December. <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2021/12/791634/230-sukarelawan-kuis-bantu-bersih-rumah-mangsa-banjir-metrotv>.
- Ṭanṭāwī, Muhammad Sayyid. (1998). *Al-Tafsīr Al-Wasīṭ*. Kaherah: Dār al-Wafā'.
- Tomi Hendra dan Peri Musliadi. (2019). *Prinsip dan unsur-unsur komunikasi dalam perspektif al-qur'an*. *Jurnal Wardah*. 20 (2):12–31.
- Tuan Pah Rokiah Syed Hussain & Lilah Yasin. (2016). *Belia dan pembudayaan semangat sukarelawan di malaysia: suatu pemerhatian konseptual*. *GEOGRAFIA*. 12 (9):161–72.
- Wan Robiah Meor Osman & Rokiah Pae. (2011). *Dimensi sosial dalam lakuan maaf bahasa jepun*. Dlm. *International Conference on Language, Culture & Literacy: Engaging Diversity in Challenging Times*, Bangi, Selangor.
- Zuraini Ramli, Husna Faredza Mohamed Redzwan, Dahlia Janan & Khairul Azam Bahari. (2012). *Amalan kesantunan berbahasa sebagai cerminan santun budaya dalam memartabatkan bahasa melayu*. 553–60. https://www.researchgate.net/publication/336375332_Amalan_Kesantunan_Berbahasa_Sebagai_Cerminan_Santun_Budaya_Dalam_Memartabatkan_Bahasa_Melayu.